

## VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望を出した案件中、改善等が済んでいなかった案件について、その後の経過をお知らせします。

### (1) 特定優良賃貸住宅の退去（平成25年度報告書掲載）

#### 【オンブズマンの判断】

退去の際に、建物の賃借人に通常損耗の原状回復義務を特約で課すことについては不当とは思われませんが、その際は、契約書等の契約条項に具体的に明記しておくことが必要であり、仮に契約書等で明らかでない場合には、賃借人に原状回復義務を明確に認識させ、合意の内容としたもと認められるような説明方法の見直しが必要です。今後の市の改善を見守りたいと思います。

#### 【市の改善状況】

平成30年3月、「熊本市特定優良賃貸住宅の入居決定者が提出する請書における入居の要件を定める要綱」を制定し、住宅明渡し時に入居者によって原状回復すべき項目と内容を定めました。

また、入居者が入居前に市に提出する請書の様式を見直し、住宅明渡しの際、入居者が上記原状回復すべき項目と内容を履行する義務を負う旨を追記しました。

今後は、丁寧な説明とともに、原状回復義務の範囲について入居者に確実に理解をいただいた上で、入居できるよう努めてまいります。

### (2) 市民税の課税ミスに関する対応（平成26年度報告書掲載）

#### 【オンブズマンの判断】

市民税の課税ミスに関しては、平成30年を目処に新しい電算システムが導入され、ヒューマンエラーを極力抑える電算システムの導入に努めることが再発防止策のひとつとして申立人に約束されています。

人為的ミスを最小化しうるシステムの開発に期待したいと思います。

#### 【市の改善状況】

新たな税システムの導入に伴い、市民税担当職員を対象とした端末基本操作研修を行い、平成30年1月から段階的に運用を開始しました。

平成30年5月には新システムに完全移行し、人為的ミスを最小化するよう適正な運用に努めております。

### **(3) 市道認定後の所有権移転登記の遅れ（平成27年度報告書掲載）**

#### **【オンブズマンの判断】**

道路について、市が所有権を取得した以上、速やかに登記手続を行うべきことは当然であり、市においても、「現在、市が保有する書類にて登記可能な部分については登記手続を進め、また、登記できない部分については訴訟等の法的手段も視野に入れ、問題解決に向けて努力していきます。」ということですので、速やかな実行を期待します。

#### **【市の改善状況】**

市が寄付を受け、市道認定された道路について、市への所有権移転登記が未完了のままになっていましたが、登記上の複数の所有者との交渉の結果、平成30年3月、市への所有権移転登記がすべて完了しました。

### **(4) 調整池の管理の引継ぎ（平成28年度報告書掲載）**

#### **【オンブズマンの判断】**

本件調整池が公共的機能を有するものであり、市でその管理を引き継ぐべきであるという判断がされています。少しでも早く引き継ぎを完了することが望ましく、市には、引継ぎが完了できるよう一層の努力を期待します。

また、市民の方から相談や約束した内容については、記録を残し、確実に担当者を引き継ぎ、同様の事態を引き起こさないよう今後の対応を見守りたいと思います。

#### **【市の改善状況】**

本件調整池の構造、排水先等を現地確認し、A社元精算人の代理人と協議を行った結果、平成30年1月、調整池の引継ぎを完了しました。

今後は、市民の方からの要望や相談については、上司への報告及び記録の作成を徹底します。また、市民の方への回答に時間を要する場合には、途中経過の説明等に努めます。

### **(5) 熊本地震により被災した住宅の応急修理（平成28年度報告書掲載）**

#### **【オンブズマンの判断】**

応急修理については、市による広報では、被災者が修理費を支払ってしまった場合は対象にならないことが理解できるような内容にはなっていません。市は、窓口での説明や、市ホームページなどで分かりやすい広報を心がけることを期待します。また、市が応急修理制度の実務に携わる中で感じた問題点や市民の意見

等を、今後の災害救助の対応に役立てていただきたいと思います。

#### 【市の改善状況】

応急修理費は、市が直接業者に支払う旨を市ホームページに分かりやすく掲載し、応急修理の趣旨について誤解が生じないような広報を行いました。

また、応急修理専門の班を設置し、市民の方との対応記録を残し、特筆すべき事項については随時情報共有することにより、周知徹底を行いました。

制度に関する問題点や市民の方からのご意見等については、県が実施する「県検証報告書作成に係る熊本地震への対応等に関する調査」へ協力することにより、今後の災害支援に役立ててまいります。

### ⑥ 生活困窮者自立支援制度（平成28年度報告書掲載）

#### 【オンブズマンの判断】

支援を必要としている方々を「熊本市生活自立支援センター」へ適切につなげるため、市の関係部署間並びに民間の機関との間に水平的な連絡関係が整備されていなければ効果はありません。今後の市の取組みに期待したいと思います。

#### 【市の取組状況】

現在、市では、次のような取組みを行っています。

- ① 各区で福祉総合相談等を受け付けている福祉職員のスキルの向上として、関係職員が様々な研修会に参加しています。また、定期的に連絡会議を開催し、相談業務についての情報共有や課題の検討を行っています。さらに、生活困窮者自立支援事業における支援を受けている方については、必要に応じて定例的に行われる個別の支援調整会議に参加し、情報共有を行っています。
- ② 生活困窮者自立支援事業における支援対象となりうる方については、福祉、税、保険・年金などの市の担当部署のほか、就労、医療、法律、ホームレス支援などの民間の機関からも自立相談支援機関へつないでもらい、関係機関と連携しながら、自立相談支援機関において支援プランを策定し、支援を実施しています。

なお、平成29年度上半期は、支援調整会議を140件の事例について36回開催し、関係機関と連携しながら支援に取り組みました。